



ITIL® v.3. 基础考试

ITIL® v. 3 基础考试: 模拟试卷 A, 版本 3.0

多项选择

说明

1. 所有 40 道题目都应该完成.
2. 没有脑筋急转弯类型的题目.
3. 所有的答案都要写在所提供的答题卡上.
4. 请用 ✓ 或 X 标识你的答案. 每道题目只有一个正确答案, 没有多个正确答案.
5. 请在 1 小时内完成考试.
6. 必须答对 26 道题及以上才能通过.

考生号码:

- 1 变更管理流程的范围包括在整个服务生命周期内对服务和其它配置项(CIs)的变更。
什么类型的变更通常不包括在变更管理范围内?
- a) 大机的变更
 - b) 业务运营的变更
 - c) 服务级别的变更
 - d) 服务停用
- 2 下面哪一项不是服务运营的目标?
- a) 通过测试来确保服务是符合业务需要设计的
 - b) 交付和管理 IT 服务
 - c) 管理用于交付服务的技术
 - d) 监控技术和流程的绩效
- 3 运营控制是指:
- a) 技术和应用管理职能的管理者
 - b) 监督执行和监视运营活动及事件
 - c) 监视和显示 IT 基础架构及应用状态的工具
 - d) 当操作员不方便时, 需要服务台监视基础架构状态的情况
- 4 哪一个流程负责记录服务组件之间的关系?
- a) 服务级别管理
 - b) 服务组合管理
 - c) 服务资产和配置管理
 - d) 故障管理

- 5 RACI 模型用于做什么？
- a) 记录流程或活动的利害关系人的角色和关系
 - b) 定义新服务或流程的需求
 - c) 分析故障的业务影响
 - d) 创建展示服务管理整体状态的平衡计分卡
- 6 下面哪一项是运营级别协议(OLA)的最佳描述？
- a) 服务提供者和同一组织中协助提供服务的其它部门之间的协议
 - b) 服务提供者与 IT 客户之间的的协议，用来定义双方的关键目标和职责
 - c) 两个服务提供者之间关于客户对服务的需求级别
 - d) 第三方服务台和 IT 客户之间关于修复和响应时间的协议
- 7 可用性管理的主要目标是：
- a) 监视并报告服务及其组件的可用性
 - b) 确保满足服务级别协议(SLA)中设定的目标
 - c) 确保服务及其组件的可用性级别
 - d) 确保服务的可用性达到或超出业务需求
- 8 下面哪一项陈述是正确的？
- 1. 服务转换提供迁移新的和变更的服务进入生产环境的指导
 - 2. 服务转换提供测试的指导
 - 3. 服务转换提供从或者向外部服务供应商获取服务转换的指导
- a) 只有 1 和 2
 - b) 只有 1
 - c) 以上都是
 - d) 只有 1 和 3

- 9 学习和改进是下列服务生命周期中哪个阶段主要关注的？
- a) 服务战略，服务设计，服务转换，服务运营和服务持续改进
 - b) 服务战略，服务转换，服务运营
 - c) 服务运营和服务持续改进
 - d) 服务持续改进
- 10 下面哪一项是服务资产和配置管理流程的活动？
- a) 负责组织的所有财务资产
 - b) 确定每一个配置项 (CI) 的相关属性
 - c) 建立服务模型来调整 ITIL 实施
 - d) 跨组织实施 ITIL
- 11 下列哪些活动包括在访问管理中？
- 1. 验证用户请求访问服务的身份
 - 2. 设置系统权限从而允许授权用户访问
 - 3. 定义系统访问的安全策略
 - 4. 监测用户访问的系统的可用性
- a) 只有 2 和 4
 - b) 只有 1 和 3
 - c) 只有 2 和 3
 - d) 只有 1 和 2

12 下面哪一项会保存在最终介质库(DML)?

1. 购买软件的拷贝
 2. 内部开发软件的拷贝
 3. 有关许可证的文档
 4. 变更安排
- a) 以上都是
 - b) 只有 1 和 2
 - c) 只有 2, 3 和 4
 - d) 只有 1, 2 和 3

13 哪个流程会定期审查运营级别协议(OLAs) ?

- a) 供应商管理
- b) 服务级别管理
- c) 服务组合管理
- d) 需求管理

14 流程负责人对下列哪项负责?

- a) 购买工具来支持流程
- b) 确保满足服务级别协议(SLA)中的目标
- c) 执行流程中定义的活动
- d) 确保流程按照记录的文档执行

- 15 下列哪些是发布和部署管理流程的目标？
1. 确保有清晰的发布和部署规划
 2. 确保技能和知识转移到运营和支持人员
 3. 确保对生产服务、运营和支持的不可预知的影响最小
 4. 提供成本合理的 IT 容量，满足业务的需求
- a) 只有 1, 2 和 3
- b) 以上各项都是
- c) 只有 1 和 3
- d) 只有 1, 3 和 4
- 16 职能的最佳描述是？
- a) 知识体系
- b) 闭环系统
- c) 组织中完备的独立单元
- d) 专注于迁移的项目
- 17 为一项新服务定义功能性需求属于什么的一部分：
- a) 服务运营: 应用管理
- b) 服务战略: 服务组合管理
- c) 服务设计: 定义技术架构
- d) 服务设计: 定义服务解决方案
- 18 信息安全策略可以供哪些群体的人用？
- a) 高级业务经理和所有的 IT 人员
- b) 高级业务经理、IT 主管人员和安全经理
- c) 所有客户、用户和 IT 人员
- d) 信息安全管理人員

- 19 服务设计包应该在贯穿生命周期的后续阶段详述服务的所有方面及其需求。下列哪些是有效的元素？
- 1 议定且文档化的业务需求
 - 2.运营的服务定义
 3. 对新的或变更的流程的需求
 4. 衡量服务的指标
- a) 只有 1
- b) 只有 2 和 3
- c) 只有 1, 2 和 4
- d) 以上各项都是
- 20 下列哪些是支持生命周期中服务转换阶段的工具的例子？
1. 存储软件最终版本的工具
 2. 管理变更的工作流工具
 3. 自动软件分发工具
 4. 测试和验证工具
- a) 只有 1, 3 和 4
- b) 只有 1, 2 和 3
- c) 以上各项都是
- d) 只有 2, 3 和 4
- 21 下面哪一项陈述是正确的？
1. 问题管理确保所有需要对配置项变更的解决方案或规避措施都通过变更管理提交
 2. 问题管理为财务管理提供有关解决和防范问题的成本的管理信息
- a) 只有 1
- b) 只有 2
- c) 两个都是
- d) 两个都不是

- 22 请求履行流程的目标是什么？
- a) 处理来自于用户的服务请求
 - b) 确保 IT 组织内的所有请求被履行
 - c) 确保变更请求被履行
 - d) 确保满足服务级别协议(SLA)
- 23 哪一个关于通过服务价值创造的描述是正确的？
- a) 客户对服务的观点是价值创造的重要因素
 - b) 服务的价值只能通过财务术语测量
 - c) 为客户交付结果在价值创造中并不重要
 - d) 服务提供者的偏好会影响服务价值的观点
- 24 戴明环的四个阶段是？
- a) 计划, 测量, 监视, 报告
 - b) 计划, 检查, 重新改进, 实施
 - c) 计划, 实施, 改进, 审计
 - d) 计划, 执行, 检查, 行动
- 25 下面哪一项有关 IT 服务陈述是正确的？
- a) 它们为客户交付资源和能力
 - b) 它们为客户交付成本和风险
 - c) 它们为客户交付业务解决方案
 - d) 它们为客户交付价值

26 下面哪一项活动是服务级别管理 (SLM) 负责的?

- a) 从业务视角设计配置管理系统
- b) 依据客户需求建立技术指标
- c) 与客户讨论服务成果
- d) 培训服务台员工如何处理客户有关服务的投诉

27 下面哪一项是事件管理目标的最佳描述?

- a) 能够检测事件、了解事件并且采取合适的控制行动
- b) 能够实施监控工具
- c) 能够监控技术员工活动
- d) 通过检查基础设施正常运行时间, 能够对成功交付服务进行报告

28 下面哪一项应该是服务目录所包含的?

- a) 所有软件的版本信息
- b) 公司的组织结构
- c) 资产信息
- d) 所有运营服务的详情

29 "服务的功效" 是什么含义?

- a) 服务是适合目标的
- b) 与服务有关的应用和基础设施没有故障
- c) 所有与服务有关的问题在特定期间是不收费的
- d) 能够向客户确保特定级别的可用性、容量、持续性及安全

- 30 技术人员使用预定义的技术来恢复服务，因为这个故障以前发生过。这是一个什么例子？
- a) 规避措施
 - b) 标准变更
 - c) 服务能力
 - d) 警报
- 31 下列哪项是使用故障模型的好处？
- a) 使得问题易于识别和诊断
 - b) 意味着已知故障类型从未再现
 - c) 提供预定义步骤来处理特定的故障类型
 - d) 确保所有故障易于解决
- 32 下列哪项是处理故障时正确的活动顺序？
- a) 识别、记录、分类、分优先级、初始诊断、功能性升级、调查诊断、解决恢复、关闭
 - b) 识别、分优先级、记录、分类、初始诊断、功能性升级、调查诊断、解决恢复、关闭
 - c) 识别、记录、初始诊断、分类、分优先级、功能性升级、调查诊断、解决恢复、关闭
 - d) 识别、调查诊断、记录、分类、功能性升级、分优先级、初始诊断、解决恢复、关闭
- 33 下列哪项是持续服务改进(CSI)的目标？
- 1. 改进流程的效用和效率
 - 2. 改进服务
 - 3. 改进服务生命周期中除了服务战略之外的所有阶段
 - 4. 改进如 ISO/IEC 20000 等标准
- a) 只有 1 和 2
 - b) 只有 2
 - c) 只有 1, 2 和 3
 - d) 以上各项都是

- 34 下面哪一项是需求管理的主要活动？
- a) 增加客户价值
 - b) 了解业务活动的方式
 - c) 增加 IT 价值
 - d) 整合业务和 IT 成本
- 35 下列哪项不是持续服务改进(CSI)定义的主要指标类型？
- a) 流程指标
 - b) 服务指标
 - c) 人员指标
 - d) 技术指标
- 36 哪一个有关配置管理系统(CMS) 和服务知识管理系统(SKMS)关系的陈述是正确的？
- a) SKMS 是 CMS 的一部分
 - b) CMS 是 SKMS 的一部分
 - c) CMS 和 SKMS 是同一概念
 - d) CMS 和 SKMS 没有关系
- 37 紧急变更顾问委员会(ECAB)的角色是什么？
- a) 协助变更经理来确保在特殊业务变化期间没有紧急变更
 - b) 协助变更经理实施紧急变更
 - c) 协助变更经理评估紧急变更并决策是否需要批准变更
 - d) 协助变更经理加速紧急变更流程，不会有不可接受的延期发生

- 38 下面哪一项有关服务台的陈述是正确的？
1. 服务台是为 IT 及其用户之间就所有运营问题提供沟通的功能
 2. 服务台一直是故障管理的负责人
- a) 只有 2
 - b) 只有 1
 - c) 以上都是
 - d) 以上都不是
- 39 下列哪项描述了服务设计的 4 个 P？
- a) 有效服务设计的流程
 - b) 服务设计的计划、愿景、定位和人员
 - c) 当审查设计说明时应询问的问题
 - d) 在服务设计时应考虑的人员、合作伙伴、产品和流程元素
- 40 下面哪一项描述了当找到问题的规避措施时所应采取的最佳行动？
- a) 问题记录已经关闭
 - b) 问题记录保持开放状态，并且规避措施的详细信息已经记录在问题记录里
 - c) 问题记录保持开放状态，并且规避措施的详细信息已经记录在所有故障记录里
 - d) 问题记录保持开放状态，并且规避措施的详细信息已经记录在变更请求(RFC)里